

Stiller Kostenanstieg - Warum IT-Services trotz grüner SLA's an Qualität und Effizienz verlieren

Know-how to go: IT-Service-Check

HiSolutions AG

Brendan Msuya

Gemessene Qualität

IT-Sicht · SLA-Reporting



Verfügbarkeit



Performance



Sicherheit



Support



Betrieb



Erlebte Qualität

Fachbereiche · Nutzende



Unzufriedenheit



Ping-Pong statt Lösung



Warten auf Geräte und Änderungen

Warum gemessene und erlebte Qualität auseinanderfallen

SLAs messen die Erbringung – nicht die Passung.

Was das SLA misst

- Wurde das Ticket in vereinbarter Zeit gelöst?
- War das System verfügbar?
- Wurde das Gerät fristgerecht bereitgestellt?
- Sind die Patch-Quoten erreicht?

Was es nicht sieht

- Hätte das Ticket bei besserer Passung nie entstehen dürfen?
- Wird das bereitgestellte Gerät überhaupt genutzt?
- Zahlen wir für Leistung, die niemand braucht? (Overserving)
- Fehlt Leistung, die gebraucht wird? (Underserving)

Die gemeinsame Ursache: die Passungslücke

Bereitstellung und Nutzung laufen über den Lifecycle auseinander.

Service-Bereitstellung

Was die IT liefert: Standard, Architektur, Betrieb, Verträge.

Passungslücke

hier entsteht, was keiner sieht

Service-Nutzung

Was wirklich gebraucht wird: je Rolle, je Organisationseinheit, je Standort.

Eine Lücke – drei Wirkungen

Qualität

Nutzende erleben etwas anderes als das Reporting.

Effizienz

Reibung an Schnittstellen, Ping-Pong, Blindleistung.

Kosten

Leistung, der kein Nutzen gegenübersteht.

Service Check in fünf Phasen am Beispiel Workplace

Der Check je Phase

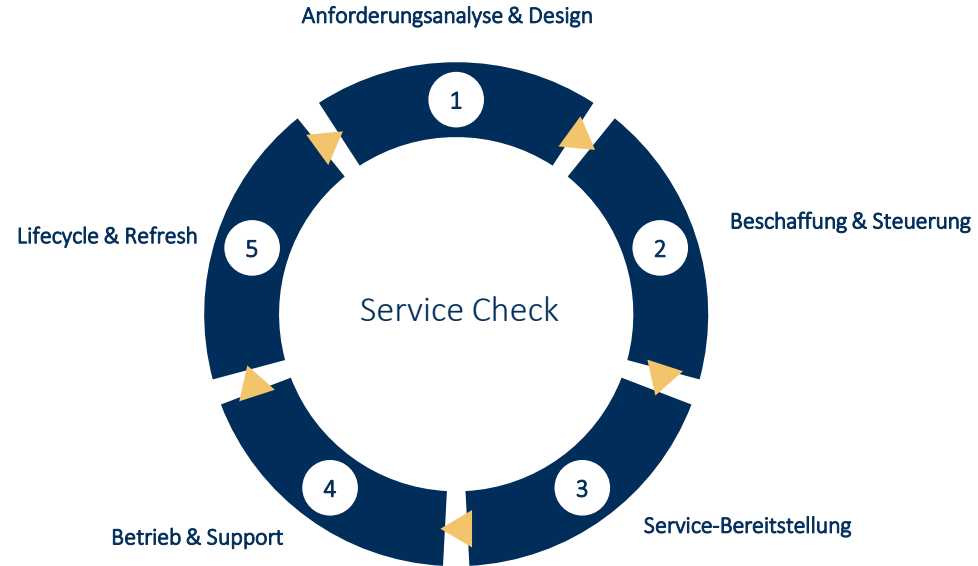
Was wird bereitgestellt – und was wird tatsächlich genutzt oder gebraucht? Wo zeigt sich die Lücke?

An jedem Prüfpunkt: Wirkung auf

Qualität

Effizienz

Kosten



Phase 1 · Anforderungsanalyse & Design



Bereitgestellt wird ...

Ein einheitlich spezifizierter Standard für alle Standorte, Organisationseinheiten und Rollen.

Genutzt / gebraucht wird ...

Bedarf differenziert nach Persona, Standort und Regulatorik – der Einheitsstandard über- und unterversorgt zugleich.

Typische Optimierungspotenziale

Qualität

Effizienz

Kosten

gefüllt = Hebel wirkt

1 Nutzung & Rightsizing

Leistung nach Persona und Rolle. Bei Overserving sinken die Kosten: vorher prüfen, ob die Geschäftserfordernisse gedeckt sind.

Qualität

Effizienz

Kosten

2 Basis-Service + Overlays

Gemeinsamer Kern für alle; fachliche oder regulatorische Zusatzleistungen nur für Betroffene – verursachungsgerecht verrechnet.

Qualität

Effizienz

Kosten

3 Reifegradgerechtes Zielbild

Anspruch an der tatsächlichen Reife des Business ausrichten – keine Leistung auf Vorrat.

Qualität

Effizienz

Kosten

Phase 2 · Beschaffung & Steuerung



Bereitgestellt wird ...

Ein breites, frei bestellbares Sortiment über viele Kanäle und Lieferanten – historisch gewachsen.

Genutzt / gebraucht wird ...

Wenige standardisierte Geräteklassen, Lizenzen und Zubehörteile je Persona – der Rest ist Longtail, der Preis und Aufwand treibt.

Typische Optimierungspotenziale

Qualität

Effizienz

Kosten

gefüllt = Hebel wirkt

1 Warenkorb & Rahmenvertrag

Feste Gerätemodelle je Persona statt „das aktuelle Modell“ – weniger Modellreihen, bessere Konditionen durch konsolidierte Rahmenverträge.

Qualität

Effizienz

Kosten

2 Lizenz-Rightsizing

Bereitgestellte gegen genutzte Lizenzen abgleichen – passende Lizenz je Persona, ungenutzte zurückholen.

Qualität

Effizienz

Kosten

3 Zubehör im Katalog

Monitore, Headsets und Dockingstationen über den Katalog statt per Kreditkarte – weniger Varianten, klare Garantie, bekannter Bestand.

Qualität

Effizienz

Kosten

Phase 3 · Service-Bereitstellung



Bereitgestellt wird ...

Mehrere Management-Werkzeuge parallel, über Jahre gewachsen
– jedes für sich begründet.

Genutzt / gebraucht wird ...

Ein führendes Management als Standard – Ergänzungen nur, wo begründet, und Parallelbetrieb mit Enddatum.

Typische Optimierungspotenziale

Qualität

Effizienz

Kosten

gefüllt = Hebel wirkt

1 Werkzeug-Konsolidierung

Parallelbetrieb befristen und zusammenführen – weniger Lizenzen, weniger Pflege, weniger Spezialwissen.

Qualität

Effizienz

Kosten

2 Zero-Touch als Standard

Imaging nur, wo Geräteklasse oder Umgebung es erfordern – Geräte schneller beim Nutzer, weniger Aufwand je Gerät.

Qualität

Effizienz

Kosten

3 EOL-Radar

Endtermine gemeinsam betrachten – vermeidet teure Notfallmigrationen und Sicherheitslücken.

Qualität

Effizienz

Kosten

Phase 4 · Betrieb & Support



Bereitgestellt wird ...

Ein Support, der Tickets zuverlässig und fristgerecht schließt – das SLA steht auf grün.

Genutzt / gebraucht wird ...

Ein Betrieb, der wiederkehrende Ursachen beseitigt – damit viele Tickets gar nicht erst entstehen.

Typische Optimierungspotenziale

Qualität

Effizienz

Kosten

gefüllt = Hebel wirkt

1 Liegezeiten & Ping-Pong

Übergaben und Wartezeiten senken – jede Weiterleitung ist bezahlte Arbeitszeit ohne Ergebnis. KI-gestützte Ticketzuordnung via ITSM-Plattform.

Qualität

Effizienz

Kosten

2 Ursachen statt Tickets

Wiederkehrende Störungen über Analytics erkennen und automatisch beheben (Self-Healing) – weniger Tickets, weniger Ausfallzeit.

Qualität

Effizienz

Kosten

3 Self-Service-Abdeckung

Standardanliegen abfangen, bevor sie zum Ticket werden – mit vollständigem Katalog, nicht als Pflichtkanal.

Qualität

Effizienz

Kosten

Phase 5 · Lifecycle & Refresh



Bereitgestellt wird ...

Volle Ausstattung nach Plan, Refresh im festen Zyklus (z. B. alle drei Jahre).

Genutzt / gebraucht wird ...

Refresh nach Zustand und Nutzung – innerhalb des Support-Fensters von etwa vier bis fünf Jahren. Darüber hinaus wird Sparen teuer.

Typische Optimierungspotenziale

Qualität

Effizienz

Kosten

gefüllt = Hebel wirkt

1 Inaktive & Doppelgeräte

Ungenutzte und doppelte Ausstattung einsammeln – Kosten ohne jeden Gegenwert.

Qualität

Effizienz

Kosten

2 Refresh nach Zustand

Gerätezustand statt Kalender als Auslöser – längere Nutzung, wo es passt.

Qualität

Effizienz

Kosten

3 Rightsizing Geräteklassen

Nur wo üerversorgt – Geschäftsbedarf je Persona vorher prüfen, sonst leidet die Produktivität.

Qualität

Effizienz

Kosten

Zum Mitnehmen

Servicequalität steigern heißt: Passung verbessern – und jeden Euro dort einsetzen, wo er Wirkung erzielt.

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Passung schlägt Kennzahl | Gemessene Qualität ist nicht erlebte Qualität – entscheidend ist, ob Bereitstellung und Nutzung zusammenpassen. |
| 2 | Wirksamkeit des IT-Budget forcieren | Mittel aus Overserving dorthin lenken, wo Underserving Qualität kostet. |
| 3 | KI wirkt im Zusammenspiel | KI erkennt Muster und Prognosen – wirksam wird sie erst, wenn Datenbasis, Reife der Organisation und Entscheidung zusammenpassen. |

Unser Vorgehen – vom Finding zur Umsetzung



Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com